



# Términos y Condiciones

## Plan Exequial Premium



# Contenido

Definiciones	3.
Plan Previsión exequial Estándar	4.
Cobertura	5.
Acceso al servicio	6.
Atención por Reembolso	7.
Exclusiones específicas	8.
Exclusiones generales	9.
Peticiones, quejas y reclamos	10.
Vigencia, autorización, renovación	11.
Terminación de los servicios	11.
Responsabilidad	12.
Seguro de accidentes personales	13.

# Definiciones

Para los efectos del presente documento las palabras tendrán el significado aquí señalado. Dichos significados se aplican tanto al plural como al singular de los términos definidos y a las mayúsculas y minúsculas. Los términos técnicos o científicos que no estén expresamente definidos en el presente documento tendrán el significado que se les asigna según la técnica o ciencia correspondiente. Las demás palabras se entenderán según el sentido de uso general de las mismas.

## **USUARIO TITULAR**

Personas que tienen derecho a recibir la prestación de los servicios descritos en este anexo el cual debe ser mayor de 18 años y hasta 74 años +364 días al momento de la afiliación, tendrá permanencia indefinida.

## **BENEFICIARIOS:**

Personas a quienes se le extiende el derecho a recibir la prestación de los servicios descritos en este anexo, serán designados por el Usuario Titular y de acuerdo al parentesco y estado civil serán:

Titular casado o en unión libre: Padres, Cónyuge o compañero (a) permanente, Hijos desde la gestación

Titular soltero: Padres y Hermanos desde la gestación.

Todos con Edad máxima de ingreso 74 años + 364 días y permanencia indefinida.

**LOS SERVICIOS:** Son los servicios de PREVISIÓN EXEQUIAL que se encuentran descritos en este anexo.

## **EJECUTIVO O ASESOR DE SERVICIO AL CLIENTE**

Es el encargado de dar gestión al servicio requerido por el Usuario.

## **LOCALIZADOR (CÓDIGO DEL CASO)**

Número aleatorio generado en el sistema de SIGMA donde es consignada toda la información referente a las citas y llamadas de los USUARIOS y es informado a LOS PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD. para la aprobación de procedimientos.}



# Plan Previsión exequial Premium

El servicio de previsión exequial en el **Plan Premium** esta encaminado a proporcionar al Usuario Titular y sus beneficiarios, Asistencia Exequial en caso de muerte por cualquier causa a través de servicios funerarios hasta el tope máximo de nueve **(9) SMMLV**. El servicio tiene las siguientes especificaciones:

## Cubrimiento del 100% del servicio

- En el Deceso: Traslado entre ciudades:** Traslado de cuerpo a la ciudad de origen a nivel Nacional aéreo o terrestre, sin límite de kilometraje, Trámites legales, notariales pagos de impuestos, Traslado local del cuerpo, Tratamiento y conservación del cuerpo, Cofre fúnebre.
- Durante la Velación:** Sala de velación con su equipo por veinticuatro (24) horas y dentro del horario de atención de la funeraria, Cuadernillo de asistencia y guía de Rosario, Carteles, Arreglo floral para el cofre.
- Durante los Servicios Religiosos:** Misa de exequias ò Rito Ecuménico, Carroza fúnebre con cinta impresa, Traslado de la funeraria al cementerio en transporte tipo bus para máximo 25 acompañantes.
- En el Destino final:** Servicio de inhumación: Lote en Parque Cementerio o Bóveda en Cementerio Distrital con duración de ocupación en Bogotá por el tiempo máximo establecido por las autoridades, actualmente: cuatro (4) años y en las demás ciudades el determinado por las autoridades, Impuestos municipales, Apertura y cierre lote ò bóveda, Oficio religioso, Placa memorial. Servicio de cremación: Cremación, Oficio Religioso, Urna para cenizas, Cenizario.
- Asistencia Psicológica:** Incluido Tele orientación y 1 sesión por Evento (fallecimiento de Titular o alguno de sus beneficiarios).



## Periodos de Carencia:

- La cobertura aplicará a partir de la activación cuando la causa del fallecimiento sea accidente u homicidio.
- Por muerte ocasionada por enfermedad común tiene un periodo de carencia de cuarenta y cinco (45) días .
- Por muerte ocasionada por Suicidio tiene periodo de carencia de noventa (90) días.
- Por muerte ocasionada por enfermedad Grave, Cáncer o SIDA, tiene un periodo de carencia de ciento ochenta (180) días.





## Horarios de atención

El servicio de Acompañamiento Final  
tendrá horario de atención **24/7**



## Cobertura a nivel nacional

(Aplican ciudades y poblaciones que tengan funeraria)

-  **Funerarias en Bogotá para prestación del servicio:**  
Funeraria Gaviria calle 43, Candelaria (San Diego), Los Olivos (Palermo, Teusaquillo y Barrio Restrepo) Apogeo (1ª de mayo), Salas de Velación de Campos de Cristo, Cristo Rey (Chapinero), Inversiones y Planes de la Paz (Chapinero), San Carlos (San Fernando), Las Orquídeas (Chapinero), Santa Martha (Chapinero) La Colonial, Monte sacro, Descanso Eterno y Lourdes (Teusaquillo), Funerarias Gaviria 98, Candelaria 98, San Juan de Ávila (Cedritos), Capillas de San Bartolomé Apóstol (Niza), Salas de velación Jardines del Recuerdo (Autopista Norte), Cantón Norte, (Cl 106), Los Olivos o su equivalente a nivel nacional.
-  **Para Destino final:**  
Lote/bóveda/Cremación/ disponibilidad de cenizario en:  
Cementerios privados como: Jardines de Paz, Jardines del Recuerdo, Olivos, El Apogeo, Campos de Cristo en Bogotá o su equivalente a nivel nacional.  
Bóveda/Cremación/ disponibilidad de cenizario en: Cementerios distritales o municipales como: Chapinero, Usaquén, Suba, Calle 26, del Sur, Usme, Serafín, Soacha, Fontibón y El Paraíso en Bogotá su equivalente a nivel nacional.



# Acceso al servicio

Cuando EL USUARIO requiera reportar el fallecimiento, debe comunicarse por medio del canal definido con LA COMPAÑÍA, donde será informado sobre EL PLAN DE PREVISIÓN EXEQUIAL PREMIUM y los términos y condiciones aplicables, así como la forma de acceder al mismo. El servicio se prestará las 24 horas del día los 7 días de la semana, 365 días del año.

**Los USUARIOS podrán solicitar sus servicios los 365 días del año comunicándose a cualquiera de los siguientes canales de atención:**



Línea de atención nacional: **018000413740**  
Línea en Bogotá: **6014320027**

 **banco popular**

**SIGMA**  
Solutions Developers

# Atención por reembolso

En las ZONAS donde no se pueda garantizar la prestación de servicio a través de los Proveedores en convenio, SIGMA autorizará el pago por reembolso hasta **(9) SMLMV** por Usuario, conforme al proceso descrito en la sección Atención por Reembolso de este anexo, previa autorización de Sigma.

## Condiciones

- El USUARIO debe contar con la cobertura del servicio vigente.
- La atención del servicio debe ser solicitado a SIGMA a través de los canales de atención acordados con la compañía.
- SIGMA identifica que no es posible la prestación del servicio requerido por medio de los prestadores en convenio, le brindará autorización para atención bajo dicha modalidad y las indicaciones para el envío de los documentos requeridos.
- El reintegro solamente aplica para: los servicios cubiertos con las condiciones descritas en este anexo, y solo para las atenciones autorizadas previamente por SIGMA bajo esta modalidad.
- Para el estudio y pago del reembolso, la persona a quien se le autorizó la atención bajo dicha modalidad debe adjuntar y enviar toda la documentación solicitada a través del correo electrónico **atencionbancopopular@sdsigma.com** o por medio del canal indicado por Sigma en los tiempos establecidos.
- El monto pagado por reembolso corresponderá a un promedio de los costos para servicios similares y en la misma zona geográfica y jamás superará el tope establecido por evento para el servicio.
- El usuario debe enviar la reclamación y los documentos dentro de los 60 días siguientes al evento; si no lo hace, se entiende que renuncia al reembolso y SIGMA no tendrá obligación de tramitarlo.

## Documentos requeridos: (Acompañamiento Final)

- Solicitud por correo del pago del reembolso indicando: nombre completo del USUARIO, Número de documento de identidad, dirección de residencia del USUARIO, ciudad, valor a pagar, tipo de cuenta (ahorros o corriente), No. cuenta, banco, ciudad, nombre y cédula del titular de la cuenta. La Solicitud debe estar firmada con nombre y número de documento de identidad.
- Fotocopia de la cédula del Fallecido y el certificado de defunción, se solicitará epicrisis y/o historia clínica para los casos en que no se detalle la causa de fallecimiento.
- Fotocopia del documento de identidad de la persona que incurrió en los gastos.
- Certificación bancaria que indique el número de la cuenta y banco del cual sea titular la persona que incurrió en los gastos. Esta cuenta no puede ser compartida.
- Facturación electrónica donde se especifiquen los servicios prestados y a nombre del solicitante.
- Cualquier otro documento requerido para el estudio del reembolso.

**Tiempo para el pago:** Cuarenta y cinco (45) días después de recibida la documentación completa.

La recepción de los documentos no implica aceptación por parte de SIGMA, para la realización del reembolso de los gastos en que incurrió el Usuario. Cuando SIGMA reciba la documentación incompleta, se pondrá en contacto con el Usuario, y a partir de la notificación, el usuario contará con ocho (8) días hábiles adicionales para completar la documentación, una vez transcurrido dicho plazo y si el usuario no remitió la documentación faltante, SIGMA podrá negarse a tramitar la solicitud de reembolso de manera definitiva.

En ningún caso SIGMA realizará reembolso sin que se hayan remitido las facturas correspondientes y éstas siempre deberán cumplir con los requisitos exigidos por la ley, así como los demás documentos requeridos.

# Exclusiones Específicas



Quedan excluidos de LOS SERVICIOS establecidos, las reclamaciones o solicitudes de servicios por los siguientes conceptos:

- Cobertura de los servicios por Fallecimiento a causa de Actos de guerra interior o exterior, hechos o actuaciones de las fuerzas o cuerpos de seguridad, manifestaciones, insurrecciones, asonadas, motines o tumultos populares, hechos derivados de terrorismo o explosiones, Hechos o actuaciones de las Fuerzas Armadas o de hechos de las Fuerzas o Cuerpos de Seguridad, Los derivados de la energía nuclear radioactiva.
- Los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario tales como inundaciones, terremoto, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos y tsunamí.
- Los gastos de entierro del Usuario en el exterior.
- El traslado del Usuario fallecido en el exterior y que requiera llegar a Colombia.
- Los servicios que el Usuario y/o sus familiares haya contratado directamente con el prestador del servicio por su propia cuenta y riesgo sin previo consentimiento de SIGMA.
- Cuando el Usuario se niegue a colaborar con el personal designado por SIGMA para la prestación de los servicios.
- Cuando el Usuario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto.
- Cuando el Usuario incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en este documento.
- Se excluye todo tipo de cobertura que no esté detallada en este anexo.

# Exclusiones Generales

Este anexo no cubre servicios originados ni los gastos incurridos directa o indirectamente como consecuencia de eventos que no se puedan catalogar como un servicio exequial, entre los cuales, a título enunciativo, se encuentran los siguientes:

- 1 Los servicios que el Usuario haya contratado directamente con el prestador/Proveedor de la asistencia por su propia cuenta y riesgo sin previo consentimiento de SIGMA.
- 2 Cuando el Usuario se niegue a colaborar con el personal designado por SIGMA para la prestación de los servicios.
- 3 Cuando el Usuario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto.
- 4 Cuando el asegurado incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en este documento.
- 5 Se excluye todo tipo de cobertura que no esté detallada en la descripción del (los) servicio(s) de que trata en este anexo.



# Peticiones, quejas o reclamos

Cualquier reclamación, observación, queja en relación con los servicios recibidos o solicitud de cancelación del producto de asistencia, deberá remitirlo la Compañía a SIGMA al correo [atencionbancopopular@sdsigma.com](mailto:atencionbancopopular@sdsigma.com) y SIGMA realizará la verificación, las acciones requeridas a las que haya lugar y remitirá la respuesta a al cliente.

Cualquier modificación al plan será informada con al menos treinta (30) días de anticipación a través de los canales de contacto registrados por el usuario (correo electrónico o dirección física). Para que la renovación se haga efectiva bajo nuevas condiciones, será necesaria la aceptación expresa o verbal del cliente. De no recibirse dicha aceptación, el plan no será renovado.

El cliente podrá cancelar el plan en cualquier momento, sin penalidades, comunicándose por medio del correo [atencionbancopopular@sdsigma.com](mailto:atencionbancopopular@sdsigma.com)



# Vigencia

La activación de los beneficios del plan asistencial inician una vez sea efectivo el pago del plan, que será debitado de la cuenta de ahorros, cuenta corriente, o el cargo a la tarjeta de crédito del titular.

El Usuario podrá ejercer su derecho de retracto dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la aceptación del servicio, conforme al artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, comunicándose por medio del correo [atencionbancopopular@sdsigma.com](mailto:atencionbancopopular@sdsigma.com)

# Autorización de cobro

El Usuario autoriza a SIGMA a realizar el débito del valor correspondiente al plan de asistencia adquirido, utilizando el medio de pago que haya sido informado y confirmado al momento de la contratación del servicio.

El uso de los servicios estará condicionado a que el Usuario se mantenga al día en los pagos. En caso de acumular sesenta (60) días de mora, se entenderá que el servicio ha sido cancelado y se dará por terminado el contrato.

El cliente declara haber sido informado previamente, a través del canal de venta, sobre el valor, periodicidad y medio de cobro del servicio.

## A tener en Cuenta:

Se perderá la protección de esta asistencia si el Usuario presenta reclamación de manera fraudulenta, o usando declaraciones o documentos falsos.

# Renovación

El Usuario autoriza a SIGMA a renovar automáticamente el plan asistencial por un periodo igual al inicialmente contratado, al finalizar la vigencia en curso. Las tarifas podrán ajustarse anualmente, aplicando el mayor valor entre el porcentaje de incremento del Índice de Precios al Consumidor (IPC) certificado por el DANE y el aumento del Salario Mínimo Legal Vigente (SMLV).

El Usuario acepta que el valor del plan podrá seguir siendo debitado del mismo medio de pago utilizado inicialmente o el más reciente informado.

# Terminación de los servicios

- Por el no pago del valor correspondiente al plan de asistencia.
- Por el incumplimiento del Usuario en sus obligaciones.
- Por suplantación de la identidad del Usuario con derecho a recibir los servicios de asistencia.
- Cuando se identifique que el Usuario está vinculado con actividades por fuera de la ley.
- Cuando el Usuario lo decida y mediante una comunicación escrita debidamente firmada nos lo haga saber. El usuario deberá enviarla por correo a [atencionbancopopular@sdsigma.com](mailto:atencionbancopopular@sdsigma.com) con al menos cuarenta y ocho (48) horas de antelación a la fecha programada de cobro. Si la comunicación no es recibida en el tiempo indicado y Una vez realizado el cobro, no podremos hacer devoluciones y el servicio seguirá activo por los siguientes 30 días. La cancelación se haría efectiva para el siguiente ciclo de cobro.

# Responsabilidad

Responsabilidad Servicios Generales: **SIGMA** no será responsable por servicios/trabajos realizados por **ALIADOS** diferentes a aquellos con los cuales tiene convenio, ni por los servicios no contemplados en este anexo, aun cuando los mismos sean realizados por ALIADOS con los que tiene convenio.

Por cuanto los servicios Generales (**VIAL, EXEQUIAS, HOGAR, MENSAJERÍA, DESCUENTOS, ETC**) están a cargo de **PROVEEDORES DE SERVICIOS** (Aliados) quienes actúan en libre ejercicio de sus facultades y experiencia profesional, es clara y perfectamente entendido que la responsabilidad contractual asumida por SIGMA en ningún caso y bajo ninguna circunstancia se extiende a cubrir, directa ni indirectamente así como próxima o remotamente, la responsabilidad profesional que les corresponde a dichos profesionales en razón y con fundamento en la atención que brinden a los **USUARIOS**.



# Seguro de accidentes personales

Los servicios de: Seguro por Muerte Accidental, Desmembración accidental, fractura de Miembros Superiores, fractura de miembros Inferiores son Operados y Prestados por la compañía de Seguros SBS.

### Condiciones

- Aplica únicamente para el titular.
- Edad de ingreso 81 años.
- Edad de permanencia 85 años.

Da Click aquí para conocer las condiciones.

Condiciones Seguro AP



Descripción	Seguro Por Muerte Accidental	Desmembración Accidental	Fractura de miembros Superiores	Fractura de miembros inferiores
Topes	\$2'000.000	\$2'000.000	\$300.000	\$300.000
Eventos	Único	Un (1) evento	Un (1) evento	Un (1) evento
A quién Cubre	Únicamente Titular			

# Plan Exequial Premium

